INC document

FICHE PRATIQUE

J. 96/12-2011

LES AUTO-ÉCOLES

Pour obtenir le permis de conduire d'un véhicule automobile, le futur conducteur peut s'adresser à une auto-école ou « école de conduite ». Sa première épreuve va donc être de choisir la « bonne » auto-école parmi les quelque 11 000 « établissements d'enseignement de la conduite des véhicules terrestres à moteur et de la sécurité routière », entreprises commerciales au même titre que d'autres prestataires de services.

La seconde épreuve, et non des moindres, est bien sûr d'obtenir sans encombre le « premier examen de France », précieux sésame[1], après avoir suivi une formation de qualité favorisant la conduite en toute sécurité.

Cette fiche pratique vous informe sur les critères de choix d'une auto-école, le déroulement de l'apprentissage, les éventuels litiges et recours. Cela concerne le permis voiture (permis B), mais l'ensemble est aussi applicable au permis moto (permis A).

LES FORMULES D'APPRENTISSAGE DE LA CONDUITE

Les candidats au permis de conduire passent généralement par une auto-école, mais la présentation en candidat libre est aussi possible.

LES FORMULES PROPOSÉES PAR LES AUTO-ÉCOLES

L'auto-école peut vous proposer **deux modes d'apprentissage** : l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC), dit aussi « conduite accompagnée » ; l'apprentissage avec ou sans conduite supervisée (décret n° 2009-1 590 du 18 décembre 2009, arrêté du 22 décembre 2009 relatif à l'apprentissage de la conduite d'un véhicule à moteur et au permis de conduire[2]).

Observations générales sur les formules proposées

Quel que soit le mode d'apprentissage proposé, l'élève suit une formation théorique et pratique à la conduite automobile et à la sécurité routière.

L'enseignant doit suivre un **programme de formation officiel**, défini en quatre étapes de progression contenues dans le livret d'apprentissage remis à l'élève.

Il doit également, avant de démarrer la formation et de conclure un contrat de formation avec l'élève, procéder à une **évaluation** des connaissances et compétences de celui-ci afin de déterminer le volume prévisionnel de formation théorique et pratique nécessaire pour qu'il puisse obtenir le permis et conduire en sécurité (voir p. 5).

La réglementation fixe le volume de formation pratique au volant à vingt heures minimum. En réalité, le temps de formation pratique suivie par les élèves pour réussir l'examen se situe en moyenne autour de 30 à 33 heures.

Pour les formules d'apprentissage proposées par les auto-écoles, **deux systèmes de financement** sont proposés.

• **Le système de la « prestation à l'unité ».** Vous prenez des leçons particulières de conduite au coup par coup, et vous payez à l'issue de chacune d'elle. Des forfaits « code » peuvent vous être proposés, limités à un certain nombre de leçons ou valables jusqu'à

[1] Le permis obtenu est un permis probatoire. Il est doté d'un capital de six points pendant une période de trois ans, ou de deux ans pour les conducteurs ayant suivi la filière de l'apprentissage anticipé de la conduite (« conduite accompagnée »). Si aucun point n'a été perdu pendant cette période probatoire, le capital sera automatiquement porté à douze. Si des points ont été perdus, le capital sera celui qui reste après le retrait de points, avec possibilité de les récupérer. Si les six points ont été perdus, le permis est invalidé. Pour plus d'informations, consultez le site <www.securite-routiere.equipement.gouv.fr>.

[2] Dans les développements qui suivent, sauf précision, la mention « art. xxx » désigne les articles du code de la route. Les textes législatifs et réglementaires, ainsi que la jurisprudence, cités dans la présente fiche pratique sont consultables sur le site officiel <www.legifrance.gouv.fr>.

la réussite. Renseignez-vous sur ce que contient cette formule, notamment si elle comprend ou non les tests de contrôle.

• **Le système du forfait « code + conduite ».** L'auto-école peut vous proposer une ou plusieurs formules à un prix forfaitaire, comportant un cycle de cours de code et de leçons de conduite, avec ou sans les frais de présentation aux examens et des documents pédagogiques. C'est ce système qui est en général proposé.

Bon à savoir. Différentes aides ou formules de financement peuvent être proposées, dont la formule du « permis à un euro par jour » (consulter le site <www.permis-de-conduire.gouv.fr>).

1. L'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou « conduite accompagnée »

Cette formule permet à toute personne âgée de 16 ans ou plus d'acquérir une formation anticipée à la conduite (art. R. 211-5, arrêté du 22 décembre 2009).

L'apprentissage comprend deux périodes, à l'issue desquelles l'élève pourra être présenté à l'examen pratique :

– formation initiale dans une auto-école ;

– conduite accompagnée par un adulte, avec un suivi pédagogique par l'auto-école.

Attention. Cet apprentissage ne peut pas être effectué après annulation ou invalidation du permis de conduire (art. R. 211-5, I).

La formation initiale

L'auto-école commence par une évaluation obligatoire des connaissances du candidat (voir p. 5), pour déterminer la nature et le volume prévisionnel des prestations qui seront délivrées pendant la formation initiale.

L'élève et, s'il est mineur, son représentant légal vont ensuite signer un contrat de formation (voir page 6) avec le responsable de l'établissement et le ou les accompagnateurs.

Ce contrat mentionnera notamment le nombre estimé de prestations, les obligations relatives à la fonction d'accompagnateur et les conditions spécifiques aux différentes périodes de formation (notamment les rendez-vous pédagogiques).

Important. La partie pratique doit comporter un volume minimum de vingt heures de formation, dont au moins quinze heures sur les voies ouvertes à la circulation (art. 4, arrêté du 22 décembre 2009).

Attention. Avant de conclure le contrat, l'élève (ou ses parents) doit d'abord obtenir l'accord préalable écrit de la compagnie d'assurances sur l'extension de garantie (voir ci-contre).

Après le déroulement de la formation théorique et pratique, la validation des quatre étapes de la formation (contenues dans le livret d'apprentissage) et la réussite au code (sauf si l'élève détient déjà une catégorie du permis obtenue depuis cinq ans au plus), l'élève obtiendra une *« attestation de fin de formation initiale »* (document prévu dans le livret d'apprentissage). Elle vaut autorisation de circuler en conduite accompagnée.

Un exemplaire est transmis à l'assureur par le souscripteur du contrat de formation.

La période de conduite accompagnée

Cette période commence par un **rendez-vous pédagogique préalable** entre l'enseignant, l'accompagnateur et l'élève (d'une durée minimale de deux heures, organisé sous la forme d'une séquence de conduite).

Puis, pendant **un an minimum** à compter de la date de délivrance de l'attestation, l'élève devra effectuer au moins **3 000 km**, accompagné d'un adulte détenteur du permis de conduire B depuis au moins cinq ans (parent ou non, plusieurs personnes pouvant assurer la fonction d'accompagnateur).

L'élève doit respecter les limitations de vitesse imposées aux conducteurs novices. De plus, des limites à la circulation en situation d'apprentissage peuvent exister. Renseignez-vous auprès de l'auto-école, de votre mairie ou de votre préfecture pour connaître les voies ou axes interdits à l'apprentissage de la conduite.

Pendant cette période, l'élève devra participer avec son accompagnateur à au moins **deux rendez-vous pédagogiques** à l'auto-école. L'un entre quatre et six mois de conduite accompagnée; l'autre lorsque 3 000 km ou plus ont été parcourus. C'est au cours de cet entretien que le formateur décidera si l'élève est prêt à passer l'épreuve pratique.

La présentation à l'examen pratique

Après le second rendez-vous pédagogique et, le cas échéant, après quelques leçons, l'élève (à partir de 18 ans) pourra passer l'examen sur présentation par l'auto-école. En cas d'échec, l'établissement assurera la ou les présentations suivantes, sauf désistement de l'élève.

La conduite accompagnée et l'assurance

Contactez votre assurance avant la conclusion du contrat avec l'auto-école pour souscrire une garantie spéciale.

L'accompagnateur doit être spécialement couvert à cet effet. Il doit obtenir l'accord de l'assureur sous forme d'une « lettre avenant » conforme au modèle réglementaire (le modèle est en général fourni par l'auto-école).

La garantie est généralement obtenue sans surprime. Mais en cas d'accident, l'assuré conservera à sa charge une partie des dommages dans la limite de la franchise « conducteur novice », plus élevée que les franchises habituelles.

Cette franchise pourra s'appliquer tant à la garantie des dommages causés aux autres (garantie de responsabilité civile) qu'aux garanties des dommages causés au véhicule de l'assuré (garanties dommages tous accidents ou dommages collision).

Attention. La fonction d'accompagnateur ne peut être exercée qu'après accord de la compagnie d'assurances du propriétaire du ou des véhicules utilisés pour cet usage. L'assureur peut en effet refuser son accord si l'accompagnateur pressenti a été condamné pour certaines infractions graves au code de la route.

Les avantages de la conduite accompagnée

Cette formule présente les avantages suivants :

– meilleur apprentissage de la conduite en termes de sécurité routière ;

– taux moyen de réussite à l'examen supérieur à celui de l'enseignement classique (69,5 contre 51,9 %, selon le Bilan du permis de conduire 2008) ;

– durée de la période probatoire du permis de conduire de deux ans au lieu de trois, sans infraction entraînant un retrait de points;

– primes d'assurance moins élevées (la remise d'une attestation de fin de conduite accompagnée après l'obtention du permis de conduire permet d'obtenir une réduction de moitié de la surprime normalement demandée aux conducteurs novices, et la suppression de cette dernière la deuxième année si l'assuré n'a pas été responsable d'un accident).

2. L'apprentissage avec ou sans conduite supervisée

Cette formule permet à l'élève d'acquérir une expérience de la conduite, à partir de 18 ans (art. L. 211-5-1, arrêté du 22 décembre 2009). Après validation de la formation initiale dispensée par l'auto-école (qui se déroule comme pour la conduite accompagnée, voir ci-contre), l'élève pourra conduire en présence d'un ou plusieurs accompagnateurs devant détenir le permis B depuis au moins cinq ans.

Tout commence par une formation initiale dispensée par une auto-école, avec la souscription d'un contrat. Puis l'élève peut décider de poursuivre l'apprentissage en auto-école ou choisir de poursuivre avec une phase de conduite supervisée. L'élève

peut aussi décider de s'engager dans une phase de conduite supervisée après la validation de la formation initiale (par la délivrance de «l'attestation de fin de formation initiale»), voire après un premier échec à l'examen pratique.

La phase de conduite supervisée commence par un rendez-vous pédagogique préalable entre l'enseignant, l'accompagnateur et l'élève.

Au cours de la période pratique, l'élève (avec son accompagnateur) doit participer à au moins un autre rendez-vous pédagogique et parcourir **au moins 1 000 km** pendant **3 mois minimum,** selon les mêmes modalités qu'en cas de conduite accompagnée.

Attention. Contrairement à l'AAC, cette formule ne permet pas de réduire la durée probatoire du permis de conduire. Et l'élève ne bénéficiera pas nécessairement de tarif préférentiel sur son assurance «jeune conducteur».

En résumé

Pour choisir la formule qui vous semble la plus appropriée, n'hésitez pas à poser les questions à l'auto-école pressentie sur les avantages, les contraintes, les conditions et le contenu de chacune des formations, et comparez le coût des formules proposées.

L'APPRENTISSAGE LIBRE

Le passage par une auto-école n'est pas obligatoire. Vous pouvez vous préparer seul à l'examen, sous la surveillance directe et constante d'une personne non rémunérée, titulaire du permis de conduire B depuis au moins cinq ans sans interruption (art. R. 211-3, 4°). Cet apprentissage peut commencer dès 16 ans.

Vous devez vous adresser vous-même à la préfecture pour vous inscrire à l'examen en remplissant le formulaire de demande de permis de conduire («document 02») et demander à passer l'épreuve en candidat libre. Vous serez convoqué aux examens par la préfecture.

Attention. Dans ce cas, vous devez souscrire auprès d'une compagnie d'assurances un avenant «conducteur sans permis» pour le véhicule-école, la personne qui enseigne étant responsable en cas d'accident.

Vous devez également utiliser un véhicule spécialement équipé (art. R. 317-25).

Pour toutes informations, renseignez-vous auprès du service des auto-écoles du bureau de la circulation de la préfecture de votre domicile ou du lieu où vous souhaitez passer les épreuves (préfecture de police, pour Paris).

CHOISIR UNE AUTO-ÉCOLE

Outre la vérification que l'auto-école est bien agréée et le bouche à oreille, plusieurs critères peuvent être utilisés pour choisir un établissement : respect des règles relatives à l'information sur les prix, taux de réussite à l'examen pratique, appartenance à un réseau, adhésion à une garantie financière. Mais trouver à coup sûr la bonne école de conduite reste aléatoire.

Le premier critère ne doit pas être celui du prix. Le bon établissement doit être celui qui vous apprend à bien conduire et à bien vous conduire sur la route pour votre sécurité et celle des autres usagers, et non uniquement à obtenir le permis…

L'auto-école doit être agréée

L'agrément est obligatoire

Tout établissement d'enseignement de la conduite à titre onéreux doit être agréé (art. L. 213-1).

L'agrément est délivré pour une durée de cinq ans par le préfet du lieu d'implantation de l'établissement, après avis d'une commission. L'agrément est inscrit dans un registre national (voir page suivante), ainsi que toutes les mesures affectant sa validité.

La délivrance de l'agrément est subordonnée à un certain nombre de conditions. Le dirigeant doit justifier de sa capacité à gérer un établissement d'enseignement de la conduite (art. L. 213-3).

La personne qui souhaite diriger une auto-école ne doit pas avoir fait l'objet d'une condamnation à une peine criminelle ou à une peine correctionnelle, notamment pour escroquerie ou tentative, abus de confiance, enseignement de la conduite sans autorisation ou en violation d'une mesure de suspension, délit routier, fraude à l'examen… Elle ne doit pas non plus avoir été condamnée pour faillite personnelle ou avoir fait l'objet d'une interdiction de diriger, gérer, administrer ou contrôler une entreprise.

Le dirigeant doit également apporter des garanties minimales en ce qui concerne les moyens de l'établissement (locaux, véhicules, moyens matériels et organisation de l'enseignement) et la qualification des personnels enseignants.

Ainsi, les locaux doivent répondre, entre autres, à des critères d'aménagement et d'accessibilité (salle affectée à l'inscription des élèves, autre salle destinée à l'enseignement et suffisamment isolée phoniquement pour permettre un enseignement dans de bonnes conditions). L'auto-école doit disposer de moyens matériels nécessaires à la formation en fonction du nombre d'élèves susceptibles d'être accueillis et des enseignements dispensés. Les véhicules utilisés doivent être pourvus d'une autorisation de mise en circulation spécifique à l'enseignement de la conduite.

L'agrément peut être suspendu ou retiré sur décision du préfet lorsqu'une des conditions prévues pour sa délivrance cesse d'être remplie (art. L. 213-5).

Le défaut d'agrément, l'exercice pendant la période de suspension ou encore le fait d'employer un enseignant non titulaire de l'autorisation d'enseigner sont punis d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende, avec possible condamnation de la personne morale (art. L. 213-6).

À noter. En fonction de sa situation géographique, l'auto-école agréée a la possibilité de présenter des candidats dans un centre d'examen autre que celui situé dans son département d'implantation. En fonction des délais d'attente des places aux examens, variables selon les départements, cela peut être utile (note du 2 décembre 2009, *BO MEEDDM* n° 2009/22 du 10 décembre 2009, p. 116). Renseignez-vous sur cette possibilité.

Comment savoir si l'auto-école est agréée ?

L'arrêté portant l'agrément de l'établissement exploitant doit être affiché dans le local, de manière visible (art. 4.2°, arrêté du 8 janvier 2001 relatif à l'exploitation des établissements d'enseignement, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière).

Le numéro d'agrément préfectoral doit également figurer sur toute publicité, quel qu'en soit le support, à l'exception des annuaires (art. 3, arrêté du 19 juin 1987), et sur la documentation remise sur demande (art. 4, même arrêté).

L'agrément est inscrit au registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (arrêté du 8 janvier 2001). Ce registre est mis en œuvre dans chaque préfecture et a pour finalité la délivrance, la gestion et le contrôle des agréments des établissements, des autorisations d'enseigner et des associations d'insertion. Il peut uniquement être consulté par les agents habilités dans les préfectures.

À noter. L'enseignement de la conduite par les associations qui ont pour objet de faciliter l'insertion ou la réinsertion en s'appuyant notamment sur la formation à la conduite est possible, sous condition d'agrément (art. L. 213-7 et R. 213-8).

Les enseignants doivent avoir une autorisation d'enseigner

L'enseignement de la conduite (cours théoriques et pratiques) nécessite une autorisation d'enseigner délivrée pour une durée de cinq ans par le préfet du département où l'enseignant envisage d'exercer sa profession (art. R. 212-1). Cette autorisation est valable sur l'ensemble du territoire national. La délivrance est notamment subordonnée à l'obtention du brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière (Bepecaser). L'octroi de cette autorisation et toutes les mesures affectant sa validité sont inscrits dans le registre national précité.

À noter. L'affichage des diplômes n'est pas imposé. Seule l'administration peut en exiger la présentation.

AVANT DE VOUS INSCRIRE, L'AUTO-ÉCOLE DOIT VOUS INFORMER

L'auto-école est tenue de vous informer sur les prix pratiqués.

Vous pouvez également obtenir des informations sur le taux de réussite à l'examen pratique. Enfin, comme tout professionnel, elle est tenue à une obligation d'information et de conseil.

À noter. En plus de la consultation de ces informations obligatoires, privilégiez une école de conduite qui vous renseignera sur les formules possibles, sur le déroulement de la formation et sur les méthodes d'enseignement, et qui évoquera les questions de sécurité routière.

L'auto-école doit vous informer sur les prix qu'elle pratique

Les tarifs des auto-écoles sont libres. Ils peuvent donc varier d'un établissement à l'autre. L'auto-école doit vous informer des prix qu'elle pratique (arrêté du 19 juin 1987 modifié par celui du 21 décembre 1995).

L'établissement doit procéder à un **affichage, visible et lisible de l'extérieur,** indiquant :

– la dénomination précise, la durée et le prix toutes taxes comprises (TTC) de chaque leçon théorique ou pratique et des tests de contrôle, ainsi que le prix TTC des présentations aux examens théoriques et pratiques ;

– la dénomination précise et la durée des prestations composant le forfait le plus couramment pratiqué par l'établissement ainsi que le prix global TTC de ce forfait.

Cet affichage doit également mentionner que la documentation d'information (voir page 5) est mise à disposition par l'établissement.

Pour l'ensemble des prestations offertes, l'auto-école doit procéder à un **affichage intérieur, visible et lisible** dans le lieu de réception de la clientèle, comprenant :

– lorsque l'enseignement est dispensé sous forme de prestations à l'unité, la dénomination précise de chaque prestation, sa durée et son prix TTC ;

– lorsque l'enseignement est dispensé sous forme de forfaits, la dénomination précise et la durée des prestations composant chaque forfait ainsi que le prix global TTC.

La publicité est également réglementée (art. 3, arrêté du 19 juin 1987). Toute publicité, quel qu'en soit le support à l'exception des annuaires, doit comporter le nom, l'adresse et le numéro d'agrément préfectoral de l'établissement.

Elle doit également préciser, si elle fait référence à des prestations à l'unité, la dénomination précise, la durée et le prix TTC de ces prestations.

Dans le cas où elle fait référence à des prestations forfaitaires, elle doit comporter :

– la répartition des heures de formation entre l'enseignement théorique du code de la route (et de la sécurité routière) et la formation à la conduite automobile ;

– la mention précise des frais administratifs (frais d'inscription, de dossier, de présentation à l'examen…) et des fournitures inclus dans le forfait ;

– l'indication du nombre d'heures de formation incluses dans le forfait et prévues en sus des obligations réglementaires (soit au-delà des vingt heures obligatoires) ;

– la mention des frais nécessaires à la formation et qui demeurent à la charge du consommateur parce qu'ils ne sont pas inclus dans le forfait.

Les prix indiqués sont des prix TTC. Les mentions relatives aux leçons d'enseignement de la pratique automobile précisent le nombre d'heures effectives de conduite au volant par l'élève.

À noter. Les examens théoriques et pratiques sont eux-mêmes gratuits. Les frais demandés par les auto-écoles correspondent à des prestations de services (mise à disposition du véhicule, accompagnement par un moniteur, etc.). Vous devez donc être informé, préalablement à leur réclamation, des montants dus.

Nos conseils

Ne tombez pas dans le « panneau » des auto-écoles qui promettent par voie publicitaire le permis à moins de 800 €. Il s'agit soit d'un prix d'appel avec une facturation très chère des leçons supplémentaires, soit d'une publicité ayant pour but d'obtenir la conclusion de nombreux contrats avant cessation d'activité, ce qui peut être un élément constitutif d'une escroquerie (Cass. crim., 3 mai 2001, pourvoi n° 00-86477).

Il peut aussi s'agir d'une pratique commerciale en réalité trompeuse – par exemple, l'offre d'un forfait de vingt heures à un prix très alléchant, mais avec prestation de seulement quinze heures de conduite réelle (Cass. crim., 15 février 2000, pourvoi n° 99-80156).

Le prix moyen du permis de conduire est estimé à environ 1200 €.

Renseignez-vous très précisément sur le contenu du forfait : inclut-il les frais de dossier et les frais d'inscription ? Les documents pédagogiques (tels que le livret d'apprentissage) ? Combien y a-t-il de présentations aux examens ?

Comparez les différentes formules proposées, ce qu'elles contiennent et ne contiennent pas. La différence pourra se faire par exemple sur le coût des leçons supplémentaires, les frais de présentation aux examens…

Attention. Les forfaits comportent souvent uniquement le minimum légal de leçons exigé pour la présentation à l'épreuve pratique, soit vingt heures. Or, ce nombre est considéré comme insuffisant pour réussir dès la première présentation, la moyenne étant évaluée entre 30 et 33 heures.

Toute leçon complémentaire étant facturée en plus, renseignez-vous sur le taux horaire. **Si l'auto-école vous propose un forfait de vingt heures uniquement, ce n'est pas forcément la meilleure offre.** Des prix bas sur le forfait « conduite » peuvent être compensés par la surfacturation d'autres prestations telles que les frais de présentation au permis.

À noter. L'auto-école doit faire une **évaluation préalable.**

L'auto-école pressentie devra évaluer votre niveau et fixer un volume prévisionnel de formation théorique et pratique (le volume réel dépendra notamment de votre régularité et de votre assiduité). Cette évaluation, payante, doit être préalable à toute signature d'un contrat avec l'auto-école, cela afin de vous permettre de garder votre liberté de faire jouer la concurrence en choisissant une autre auto-école qui vous paraîtrait mieux adaptée. Cette évaluation ne peut pas vous être refusée au motif que vous n'avez pas encore signé de contrat.

Bon à savoir. La clause qui prévoit que le contrat devient définitif avant l'issue de la phase d'évaluation est déclarée abusive par la Commission des clauses abusives (recommandation n° 05-03, 1°) et par les tribunaux. En effet, il s'agit *« d'une prestation qui est imposée [...] au professionnel avant la signature du contrat ou son entrée en vigueur définitive »*. C'est une *« information précontractuelle que doit donner le professionnel au consommateur sur le nombre d'heures prévisibles de formation en fonction de son niveau afin que celui-ci puisse connaître de la manière la plus précise possible la prestation et son coût »* (TGI Grenoble, 1er mars 2010, n° RG 08/03 679).

Important. Renseignez-vous également sur la **durée du forfait** proposé. Ce dernier peut être limité dans le temps, en général pour un an, ou prévoir une durée pour le forfait « code » puis une autre durée pour le forfait « conduite ». Au-delà de cette période, que les prestations incluses aient été consommées ou non, l'auto-école propose une renégociation ou facture les prestations à l'unité, selon les contrats.

Bon à savoir. Les contrats peuvent prévoir une clause prévoyant la suspension du contrat en cas de motif légitime ou d'un commun accord pour un délai donné. Et si une telle suspension n'est pas évoquée, faites-en la demande à l'auto-école en justifiant du motif allégué. N'attendez pas l'expiration du contrat, voire quelques mois après, pour en informer l'auto-école. En cas de persistance du motif, il est possible de solliciter la résiliation du contrat (voir pages 8 et suivantes).

Et si la durée du contrat est dépassée en raison d'une défaillance de l'auto-école à vous proposer des leçons de conduite ou à vous présenter aux examens dans les délais prévus, vous pouvez lui demander de prolonger le contrat.

L'auto-école doit vous remettre une documentation

L'établissement doit remettre à toute personne qui en fait la demande une documentation portant sur la catégorie de formation concernée et comportant :

– le nom, l'adresse et le numéro d'agrément préfectoral de l'établissement ;

– la dénomination précise, le contenu et la durée de toutes les prestations ;

– les conditions de formation, de présentation aux examens théoriques et pratiques, de la constitution et de la restitution du dossier ;

– la durée de validité de l'offre ;

– le prix TTC de toutes les prestations, y compris forfaitaires, présenté conformément aux dispositions applicables à la publicité (voir page précédente).

Vous pouvez exiger des informations sur le taux de réussite à l'examen pratique

Le taux de réussite en première présentation à l'examen pratique est un bon indicateur du sérieux de l'établissement, mais un indicateur à relativiser. Il dépend en effet de plusieurs critères, notamment du nombre d'élèves présentés par l'auto-école, de leur profil, de la difficulté technique des centres d'examen... Ce taux de réussite détermine le nombre de places octroyées à l'établissement. Pus il est performant, plus l'attente est en théorie courte...

Pour information, en 2008, le taux moyen national de réussite en première présentation du permis B, formation classique et conduite accompagnée confondues, était de 51,9 %.

En pratique. Vous pouvez obtenir communication du taux de réussite des auto-écoles que vous avez sélectionnées ou de l'ensemble des auto-écoles de votre département, car ces informations sont considérées comme communicables (Conseil d'État, 3 juillet 2002, décision n° 157402 ; circulaire du 1er mai 2003).

Pour cela, munissez-vous du numéro d'agrément des auto-écoles que vous avez sélectionnées (numéros affichés dans les établissements et mentionnés dans leurs documentations), puis consultez les résultats gratuitement sur place au service des auto-écoles de la préfecture, ou faites-en établir une copie (au tarif de la photocopie). La préfecture a deux mois pour répondre.

En cas de refus ou de non-réponse dans ce délai, vous pourrez saisir par courrier ou par fax la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada) au 60, rue de Bellechasse, 75700 Paris 07 SP. Tél. : 01 42 75 79 99. Fax : 01 42 75 80 70. Des renseignements complémentaires figurent sur <www.cada.fr>.

Nota. L'auto-école peut afficher son taux de réussite. Mais elle n'en a pas l'obligation. Toutefois, si elle affiche un taux de réussite exceptionnel (plus de 60 %), mieux vaux vérifier !

La souscription d'une garantie financière

Contrairement à d'autres professions telles que les agences de voyages, les auto-écoles n'ont pas l'obligation de souscrire à une garantie financière intervenant en cas de défaillance.

La mise en œuvre d'une telle garantie devrait permettre, si l'école faisait « faillite », une indemnisation des candidats qui n'ont pas terminé leur formation.

À noter. L'auto-école a l'obligation de mentionner, sur le contrat qu'elle propose, si elle bénéficie ou non d'une garantie financière (assurance, par exemple). Si tel est le cas, elle doit indiquer les coordonnées du garant. Cette garantie est obligatoire pour les établissements conventionnés « permis à un euro par jour » (voir <www.permis-de-conduire.gouv.fr>).

Un conseil. Demandez à l'auto-école pressentie si elle dispose d'une telle garantie. Mais les établissements y ayant souscrit sont rares. Mieux vaut donc privilégier la formule du paiement en plusieurs fois ou, si une telle formule ne vous est pas proposée, demander un paiement échelonné. Vous limiterez ainsi les conséquences d'une éventuelle cessation d'activité. Cela vous facilitera également le changement d'établissement.

L'appartenance d'une auto-école à un réseau

Le fait d'appartenir à un réseau n'est pas un critère de sécurité absolue quant à la pérennité de l'établissement et à la reprise de votre dossier en cas de cessation d'activité. En effet, chaque auto-école reste juridiquement indépendante. Mais en pratique, vous aurez plus de chances de pouvoir continuer la formation dans un autre établissement du groupe.

Note. L'auto-école n'est pas tenue d'accepter le transfert de dossier d'un autre établissement du même réseau. Si vous envisagez de déménager, renseignez-vous également sur la possibilité réelle de transfert de votre dossier vers un autre établissement du même réseau.

En résumé...

Le prix ne doit pas être le premier critère de choix. Méfiez-vous des messages aguicheurs et des rubriques telles que «les meilleurs prix...», et de l'établissement d'un forfait sans aucune évaluation préalable : après signature du forfait, le nombre d'heures supplémentaires nécessaires est généralement important et facturé à des prix élevés.

Le permis pas cher et obtenu en un temps record n'est qu'un mirage...

Quelques conseils

Visitez plusieurs établissements pour comparer les offres de formation, renseignez-vous sur l'organisation de la formation théorique (présence d'un formateur lors des tests audiovisuels), et pratique (durée des leçons...), sur le plan de la formation (alternance de la formation pratique et de la formation théorique, pratique précisée par l'arrêté du 22 décembre 2009).

L'AUTO-ÉCOLE CHOISIE DOIT VOUS REMETTRE CERTAINS DOCUMENTS

L'auto-école doit vous remettre un contrat

Quel que soit le mode d'apprentissage choisi, un contrat doit être établi entre l'établissement et le candidat (art. L. 213-2).

Il doit comporter les conditions et les modalités de l'enseignement, à titre onéreux, de la conduite.

Rappel. Ce contrat ne peut être signé qu'après la séance d'évaluation de votre niveau. En outre, la remise d'une facture correspondant au règlement du forfait ou l'affichage du contrat dans les locaux ne remplacent pas l'obligation d'établissement d'un contrat et de remise d'un exemplaire à l'élève. **Exigez la remise** de ce contrat. C'est ce document qui précise les droits et obligations de chacune des parties et constitue le document de référence en cas de litige.

À noter. Avant de conclure un tel contrat, vous pouvez en demander un exemplaire pour l'étudier en toute tranquillité. Prestataire de services, l'auto-école doit vous remettre, sur demande, un exemplaire du contrat qu'elle propose habituellement à sa clientèle, sous peine de sanctions pénales (art. L. 134-1 du code de la consommation).

Le contenu du contrat

Le contrat doit préciser les mentions suivantes (art. R. 213-3).

1° S'agissant des parties contractantes : la raison ou la dénomination sociale de l'établissement, le nom de l'exploitant et l'adresse de l'établissement agréé, le numéro et la date de l'agrément, la mention de la compagnie et du numéro de la police d'assurance prévue par l'article L. 211-1 du code des assurances (assurance automobile) ; le nom et l'adresse du candidat et, s'il est mineur, de son représentant légal.

2° L'objet du contrat.

3° L'évaluation du niveau du candidat avant l'entrée en formation, et notamment le nombre prévisionnel d'heures de formation lorsque cette évaluation est obligatoire.

4° Le programme et le déroulement de la formation.

5° Les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre pour la formation et l'évaluation du candidat.

6° Les démarches administratives et formalités nécessaires faites éventuellement par l'établissement en nom et place du candidat (l'inscription aux épreuves, par exemple).

7° Les obligations des parties : engagement de l'établissement à dispenser la formation et à présenter le candidat aux épreuves en fournissant les moyens nécessaires, engagement du candidat à respecter les prescriptions pédagogiques et le calendrier de la formation et de l'examen.

8° Les conditions de résiliation ou de rupture du contrat et les modalités financières qui s'y attachent (comme les frais de restitution de dossier).

9° Le tarif des prestations de la formation, quelle qu'en soit la forme, et le tarif des éventuelles prestations administratives.

10° Les modalités de paiement, qui doivent préciser l'échelonnement des paiements.

11° L'existence (ou l'absence) de la souscription par l'établissement à un dispositif de garantie financière permettant le remboursement au candidat des sommes trop perçues en cas de défaillance de l'établissement. En cas de souscription, le nom du garant et le montant de la garantie devront être mentionnés.

Conseil. Ce contrat formalise les droits et devoirs de chacune des parties. Lisez-le bien avant de le signer. Demandez des explications si des points vous paraissent obscurs. Faites-vous bien également préciser la durée du contrat, et les conditions d'annulation d'une leçon.

Le contrat ne doit pas contenir de clauses abusives

Les contrats d'auto-école ont fait l'objet d'une recommandation de la Commission des clauses abusives (n° 05-03 du 23 juin 2005). Plusieurs clauses sont considérées comme abusives, comme celle qui prévoit que toute leçon non décommandée sous 48 heures sera facturée, sauf cas de force majeure[3].

Les clauses qui figurent sur la liste dite «liste noire» sont toujours déclarées abusives (art. R. 132-1 du code de la consommation). Celles qui figurent sur la liste dite «liste grise» sont présumées abusives jusqu'à preuve du contraire rapportée par le professionnel (art. R. 132-2 du même code).

Enfin, les tribunaux ont déclaré certaines clauses abusives (TGI Grenoble, 1er mars 2010 et 7 juin 2010).

Conseil : en cas de contestation, référez-vous à ces documents pour vérifier si la clause concernée n'est pas abusive.

[3] Une clause abusive est réputée non écrite. On fait comme si la clause n'existait pas. Sur ce sujet, consultez la fiche pratique INC J. 245, «Clauses abusives, mode d'emploi», téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm> (thème «droit-justice»). La recommandation, ainsi que la jurisprudence rendue en matière de clauses abusives citée dans la présente fiche, sont consultables sur le site de la Commission des clauses abusives : <www.clauses-abusives.fr>.

L'auto-école doit vous remettre encore d'autres documents

L'auto-école vous remettra un **livret d'apprentissage** (document visé à l'art. R. 211-3 ; arrêté du 22 décembre 2009).

Ce livret est en vente libre, mais il est généralement fourni par l'auto-école dans le cadre du forfait souscrit.

Ce document précise le contenu et la progressivité de la formation dispensée, le calendrier de la formation et les modalités de rendez-vous obligatoires pour les formules de conduites accompagnées ou supervisées. Il fournit des renseignements concernant la progression de l'élève au cours des différentes étapes de sa formation théorique et pratique.

Attention !

– Ce livret doit être rempli par l'élève leçon après leçon pour lui permettre de mesurer sa progression. Il ne doit pas être relégué au simple rôle de planning des rendez-vous. L'enseignant transcrit les mêmes éléments dans une fiche de suivi de formation (voir ci-contre).

– En cas de perte ou de vol, l'élève doit se procurer et établir un nouveau livret, avec l'aide de l'enseignant ou de son accompagnateur, à partir des données mentionnées sur la fiche de suivi de formation.

– Si l'élève a choisi la formule de conduite accompagnée, il devra présenter son livret d'apprentissage à l'inspecteur du permis de conduire.

La **fiche de suivi de formation** (art. 8, arrêté du 5 mars 1991, arrêté du 22 décembre 2009) est établie par l'auto-école. En cas de changement d'établissement, cette fiche est transmise à celui dans lequel l'élève poursuit sa formation.

Bon à savoir. Les mentions figurant sur le livret d'apprentissage et sur la fiche de suivi de formation sont utiles en cas de litige portant sur la présentation aux examens.

À noter. L'auto-école établit également un **formulaire d'inscription** aux épreuves théorique et pratique (dit «dossier 02»). Ce document de demande de permis de conduire est la propriété du candidat, même si l'auto-école le conserve dans ses dossiers. Il doit être validé par le préfet du département dans lequel la demande a été déposée (art. R. 211-3 ; art. 1 et 2, arrêté du 22 décembre 2009). L'original ou sa photocopie permet de justifier de l'état d'élève conducteur en cas de contrôle routier.

LE DÉROULEMENT DE L'ENSEIGNEMENT ET LA PRÉSENTATION AUX EXAMENS

Quelle que soit la filière choisie, l'enseignement dispensé doit être de qualité. L'auto-école et l'élève ont des engagements réciproques concernant la fourniture et le règlement des prestations.

La qualité et les modalités de l'enseignement

L'enseignement dispensé doit être conforme aux objectifs pédagogiques retenus par le programme national de formation (art. L. 213-4) tel qu'il a été fixé par l'arrêté du 23 janvier 1989. Le programme de la formation initiale contenu dans le livret d'apprentissage a été élaboré à partir de ce programme. Il doit être affiché dans l'établissement, de manière visible (art. 4.2, arrêté du 8 janvier 2001).

En cas de dysfonctionnements constatés, l'agrément peut être suspendu ou retiré (circulaire du 25 janvier 2001, § 2.5.2°). Les délégués et inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière procèdent au contrôle de l'application des programmes de formation. Malheureusement, faute de moyens, les contrôles sont rares en pratique.

Concernant la **formation théorique**, celle-ci comprend (arrêté du 22 décembre 2009) :

– des séquences portant sur les objectifs et contenus théoriques de la formation, animées par un enseignant de la conduite titulaire d'une autorisation d'enseigner en cours de validité ;

– des séquences de tests et entraînements à l'épreuve théorique générale du permis de conduire.

En conséquence, l'auto-école doit respecter plusieurs règles :

– les tests et séquences d'entraînement, au moyen de DVD par exemple, effectués pour la préparation à l'épreuve théorique ne peuvent pas être considérés comme une séance de formation théorique. Il s'agit de moyens de contrôle des connaissances, qui ne peuvent être utilisés qu'en complément de la formation théorique ;

– les cours collectifs doivent être assurés par un enseignant titulaire d'une autorisation d'enseignement délivrée par le préfet (voir p. 4), et non par une personne bénévole ou un autre employé (art. L. 212-2 et L. 213-6 ; Cass. crim., 17 mai 1993, pourvoi n° 92-84 576). L'absence d'un enseignant diplômé est constitutive d'une tromperie sur les qualités substantielles de la prestation (Cass. crim., 15 février 2000, pourvoi n° 99-80 156).

Les **leçons pratiques** durent en règle générale une heure, surtout en début d'apprentissage. En une heure de leçon, la conduite effective dure environ quarante-cinq à cinquante minutes, le temps restant étant consacré à l'élaboration du programme de la leçon, au bilan et commentaires pédagogiques (annotation du livret d'apprentissage et de la fiche d'évaluation).

Bien entendu, l'enseignant ne doit pas interrompre la leçon pour aller accomplir des formalités auprès des administrations ou pour tout autre motif personnel.

• Sur les vingt heures de conduite obligatoires, quinze doivent avoir lieu en circulation sur la voie publique. L'enseignement de certains éléments de formation initiale à la conduite peut avoir lieu hors circulation – au moyen de pistes, sur une aire fermée à la circulation ou un parc de stationnement. Il peut aussi avoir lieu hors circulation au moyen de simulateurs de conduite homologués par le ministère chargé des transports.

• Les leçons peuvent être collectives, notamment pour des raisons pédagogiques. Mais attention : seules les heures effectivement passées au volant doivent être comptabilisées et réglées.

• Certaines auto-écoles organisent des voyages d'une journée ou plus, très intéressants en termes d'acquisition d'expérience de la conduite dans les situations les plus variées possibles.

À noter. La partie théorique et la partie pratique peuvent être organisées en alternance par l'auto-école (arrêté du 22 décembre 2009).

Les professionnels recommandent que l'élève ait une formation suivie : deux à trois heures de conduite par semaine permettent une meilleure progression que des leçons espacées dans le temps.

La fourniture et le règlement des prestations

Que se passe-t-il lorsqu'une leçon est décommandée ?

Cette question doit être abordée dans le contrat. Les règles sont en général les suivantes :

– si l'auto-école décommande : les leçons déjà réglées doivent vous être remboursées (si vous avez choisi la formule traditionnelle) ou être reportées, sans supplément, au jour et à l'heure de votre choix ;

– si vous décommandez à la dernière minute : toute leçon non décommandée en général (selon les contrats) au moins quarante-huit heures ouvrables à l'avance est due et facturée, sauf en cas de motif légitime dûment justifié (voir page 9).

À noter. L'auto-école sera également en droit de vous facturer la leçon de conduite en circulation lorsque vous aurez oublié votre livret d'apprentissage : la réglementation exige la présence du livret pendant les cours.

L'auto-école doit vous remettre une note

Comme tout prestataire de services, l'auto-école doit vous remettre une note dès lors que la prestation facturée est d'un montant égal ou supérieur à 25 € TTC (art. 5, arrêté du 19 juin 1987 et arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 modifié par l'arrêté du 15 juillet 2010).

Pour les prestations forfaitaires, la facture doit comporter la liste détaillée des prestations comprises dans le forfait, sans obligation de mentionner le prix correspondant à chacune des prestations.

Conseil. Pour tout paiement d'une prestation hors forfait, demandez une note si elle ne vous est pas remise ainsi que, le cas échéant, un reçu du paiement. Celui-ci pourra vous être utile en cas de litige (voir page 11).

Les règles de présentation aux examens du permis B

L'épreuve théorique (le « code ») n'est pas toujours obligatoire

Vous pouvez être dispensé de passer l'épreuve théorique dans certains cas. L'auto-école doit vous informer de cette éventualité. Dans ce cas, vous devez joindre à votre dossier la photocopie du permis déjà obtenu et permettant d'être dispensé de cette épreuve.

À noter. L'auto-école a une obligation d'information et de conseil. Elle commettrait une faute engageant sa responsabilité si elle vous demandait de passer le code alors que vous l'auriez informé de la détention d'un permis.

L'épreuve théorique a une durée de validité limitée

L'admissibilité au code est conservée pour cinq épreuves pratiques à condition qu'un délai maximum de trois ans ne se soit pas écoulé depuis l'obtention de cette admissibilité (art. 8-I, arrêté du 8 février 1999).

Important. Les délais de présentation à l'examen pratique peuvent être longs, surtout en cas de deuxième présentation. Il appartient à l'auto-école de veiller à présenter son candidat dans le délai de trois ans, et ainsi de veiller à ce que ce délai ne soit pas expiré.

Cela vise aussi le cas de l'annulation de l'épreuve pratique programmée pour un élève dont la date limite d'obtention de cette épreuve arrive à échéance, notamment pour des raisons imputables à l'administration, en cas de conditions atmosphériques difficiles… Dès lors qu'elle dispose de places à l'examen, c'est à l'auto-école de choisir les élèves à présenter.

LES LITIGES ET RECOURS

Vous n'avez signé aucun contrat

Vous n'avez pas signé de contrat avec l'auto-école. Rappelez-lui ses obligations. Vous pouvez prendre contact avec le bureau de la circulation, service des auto-écoles de la préfecture. Un tel manquement peut entraîner la suspension provisoire de l'agrément (art. L. 213-5).

En l'absence d'un contrat signé, en cas de litige sur l'annulation d'une leçon ou sur l'arrêt de votre formation, l'auto-école ne pourra pas vous opposer par exemple le non-respect de conditions d'annulation d'une leçon, ou de résiliation, dès lors que vous n'en avez pas eu connaissance. Ainsi, un candidat qui a perdu son emploi et qui a dû déménager pour des raisons familiales a-t-il pu obtenir le remboursement des prestations non consommées, le juge ayant considéré qu'en l'absence de contrat écrit, *« le candidat était en droit de penser qu'il pouvait à tout moment interrompre le contrat »* (jur. prox. Saint-Maur-des-Fossés, 20 mars 2008).

Vous avez constaté que l'auto-école n'était pas ou plus agréée

Vous pouvez en informer la préfecture et porter plainte auprès du procureur de la République pour infraction à l'article L. 213-6 du code de la route.

Vous contestez la qualité de l'enseignement ou la conformité des locaux

La préfecture peut faire procéder à un contrôle périodique des locaux afin de vérifier si la conformité à la réglementation est maintenue, et à chaque fois que des informations concordantes signalant des anomalies auront été portées à sa connaissance (circ. n° 2001-5 du 25 janvier 2001, point 2.3).

Des délégués et inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière peuvent effectuer des suivis de l'enseignement afin d'en évaluer la qualité et d'en vérifier la conformité avec le programme de formation. Une telle intervention doit avoir lieu au moins une fois par an (circ. du 17 décembre 1993).

Ce qu'il faut faire. Si vous contestez la qualité des locaux ou de l'enseignement, adressez-vous à la préfecture (bureau de la circulation, service des auto-écoles). Si vous constatez que le moniteur ne respecte pas le temps de la leçon, fait ses achats ou des démarches personnelles pendant le temps de la leçon, commencez par lui demander (bien sûr de manière courtoise) de respecter les obligations tenant au programme national de formation, voire de vous rallonger la leçon suivante ou de vous décompter ce temps de la facture. Si les problèmes perdurent, après avoir évoqué ces faits avec le responsable de l'établissement, signalez-le par écrit (mail, courrier). En cas de conflit avec l'établissement, cela vous sera utile en cas de demande de résiliation du contrat.

Vous considérez avoir été mal informé et conseillé

L'auto-école vous a inscrit à l'examen théorique alors que vous en étiez dispensé. Elle ne vous a pas signalé des incapacités à la conduite. Elle a manqué à son obligation d'information et de conseil. Si ce ou ces manquements vous ont causé un préjudice, et après échec d'une négociation amiable, vous pouvez engager

la responsabilité contractuelle de l'auto-école et réclamer des dommages-intérêts en saisissant la juridiction de proximité du lieu du siège social de celle-ci.

Vous contestez la facturation d'une leçon non décommandée

Vous n'avez pas pu prévenir l'auto-école, dans les délais prévus au contrat, de l'impossibilité de vous rendre à la leçon. Cette leçon vous est décomptée ou facturée.

Reportez-vous à votre contrat pour vérifier les conditions d'annulation. Si celui-ci comporte une clause qui prévoit que toute leçon non décommandée par l'élève dans le délai contractuel est considérée comme prise ou perdue – ou qui envisage seulement le cas de « force majeure dûment justifié» comme motif de report ou de non-facturation –, sachez qu'une telle clause est abusive, et donc réputée non écrite (recommandation CCA n° 05/03, voir aussi l'encadré page 6). En effet, vous avez la faculté d'invoquer un motif légitime, à condition bien sûr de pouvoir le prouver (par exemple, un certificat médical).

Vous contestez des leçons supplémentaires que vous demande de prendre l'école au-delà de votre forfait

Vous considérez que l'auto-école vous pousse à prendre trop de leçons avant une première présentation au permis. Vous vous demandez si l'auto-école a le droit de vous faire prendre des heures au-delà du quota prévu par votre forfait sans vous laisser passer une seule fois le permis.

Comme indiqué précédemment, le nombre de leçons pratiques prévu dans les forfaits est généralement de vingt heures, minimum exigé par la réglementation. Mais le permis est plutôt obtenu autour de trente heures de formation pratique.

La fiche d'évaluation de départ indique un volume de formation prévisionnel pour la théorie et la pratique. Le document, accepté de part et d'autre, fait partie intégrante du contrat.

L'exécution du nombre de leçons prévues au forfait ne signifie cependant pas l'obligation pour l'auto-école de vous présenter au permis. Elle peut estimer que vous n'êtes pas prêt et, au titre de son obligation de conseil, elle doit vous en aviser. (Il en serait autrement si une telle obligation de présentation était prévue dans le contrat.)

En revanche, l'auto-école ne peut pas vous imposer une quantité déterminée de leçons (par exemple un nouveau forfait de dix leçons) sous peine de ne pas vous présenter à l'examen. Sauf à établir qu'elle est nécessaire, une telle pratique pourrait, sous toutes réserves, être qualifiée de pratique commerciale déloyale (articles L. 122-2 et L. 120-1 du code de la consommation), l'administration compétente pour traiter ces cas étant la direction départementale en charge de la protection des populations (voir <www.economie.gouv.fr/dgccrf/Liste-des-directions-departementales-de-la-protect>).

En outre, la clause qui a pour objet ou pour effet de *« laisser à l'établissement la capacité de déterminer l'opportunité et le prix d'une prestation supplémentaire acceptée d'avance par l'élève»* est abusive et donc réputée non écrite (recommandation CCA n° 05/03, 7°).

Vous contestez le fait que l'auto-école vous présente tardivement à l'examen du permis de conduire

L'attribution des places à l'examen est opérée par le service de répartition des places des préfectures, selon le nombre d'élèves inscrits par l'auto-école, le nombre d'auto-écoles du département et surtout le nombre d'inspecteurs disponibles ; le principe étant l'attribution de places en fonction du taux de réussite de l'établissement (une réussite à une première présentation donne une place d'examen).

Il appartient ensuite à l'établissement de répartir les places dont il dispose entre ses candidats, les places attribuées par la préfecture n'étant pas nominatives.

La présentation à l'épreuve pratique est source de nombreux contentieux dont la résolution est difficile.

Comme indiqué précédemment, la souscription d'un forfait ne signifie pas que vous serez présenté au permis à l'issue du nombre d'heures indiqué, ni même d'une manière plus générale à l'issue des vingt heures réglementaires dans le cadre de la formule traditionnelle. Il appartient à l'auto-école de vous présenter si elle considère que vous êtes bien préparé, c'est-à-dire si elle a validé les objectifs généraux des quatre étapes de la formation définis dans votre livret d'apprentissage et qu'en conséquence, vous avez le maximum de chance de réussite.

Elle a un **devoir de conseil** à votre égard. Si le formateur présentait un élève qui n'est pas prêt, ce dernier pourrait le lui reprocher.

La fixation de la date de passage de l'examen dépend du formateur, qui est juge de la capacité du candidat à passer l'épreuve. Dès lors, c'est à lui d'anticiper sur la progression de son élève et de l'inscrire suffisamment à l'avance, tout en tenant compte des facteurs de saisonnalité (les demandes étant plus nombreuses au moment des vacances scolaires).

Attention. Si le formateur est juge de votre capacité à passer et surtout à avoir les meilleures chances de réussir l'épreuve, il ne dispose pas d'un pouvoir arbitraire. Les clauses qui *«donnent à l'établissement d'enseignement un pouvoir d'appréciation unilatéral pour présenter l'élève aux examens du permis de conduire [...] sans motivation écrite ni possibilité de contestation»* sont abusives (recommandation CCA n° 05-03).

Ce qu'il convient de faire. Discutez, avec votre moniteur et le responsable de l'établissement, des chances et risques liés à votre éventuelle présentation, à partir notamment des éléments de progression mentionnés dans votre livret d'apprentissage.

Le cas échéant, demandez si vous pouvez passer l'épreuve dans un département limitrophe moins engorgé.

En cas d'échec, demandez à l'établissement de vous indiquer par écrit les raisons de ce refus. Cela pourra vous être ensuite utile si vous invoquez une faute à l'encontre de l'auto-école (voir ci-après).

Attention. L'auto-école est tenue à **une obligation de moyens** et non de résultat, dès lors que le résultat d'un contrat de formation dépend pour partie de la personne qui suit cette formation (article 1147 du code civil). Elle doit tout mettre en œuvre pour que l'élève puisse obtenir le permis. C'est à l'élève de rapporter la preuve d'une faute de l'auto-école, et non au formateur de démontrer *«qu'il a mis toutes les compétences et les moyens nécessaires pour que l'élève atteigne le niveau requis dans un délai et un prix raisonnable par rapport à ses prévisions»* (Cass. civ. I, 16 janvier 2007, n° 05-20621).

Mais si l'auto-école refuse de vous présenter en estimant que vous n'êtes pas prêt alors que vous estimez l'être, ou en arguant qu'il n'y a pas de place à l'examen, elle peut engager sa responsabilité contractuelle à votre encontre si vous prouvez qu'elle a commis une faute (article 1147 du code civil). Vous pourriez également demander la résiliation du contrat pour inexécution partielle de celui-ci.

Citons une décision en ce sens de la Cour de cassation. La plaignante avait choisi un stage accéléré, avec promesse de présentation rapide à l'examen. Après deux échecs et des présentations déjà tardives, elle a attendu cinq mois sans qu'aucune date ne lui soit proposée. La Cour a estimé qu'en prenant une formation rapide, l'élève montrait qu'elle voulait obtenir son permis rapidement, même en cas de présentations multiples.

Or, l'auto-école ne pouvait ignorer les difficultés administratives affectant la présentation aux examens, difficultés qu'elle avait elle-même soulevées pour se défendre. La Cour a condamné l'auto-école au remboursement partiel de l'élève et à la restitution de son dossier (Cass. civ. I, 18 juin 1991, nº 90-11 374).

Attention. Cette responsabilité sera appréciée souverainement par les tribunaux. Un des éléments susceptibles d'être pris en compte sera la difficulté ou non d'obtention des places d'examen.

De plus, la lenteur reprochée par le candidat doit résulter d'une carence de l'école de conduite, et non d'une inaptitude du candidat qui peut résulter d'un refus de reprendre une ou des leçons après un échec à l'examen, dès lors qu'il n'est pas établi que *«la présentation était indiquée avec des chances raisonnables de succès»* (CA Paris, 30 novembre 1999, nº 1966/82 678).

La responsabilité de l'auto-école pourrait aussi être engagée si la non-présentation avait pour conséquence la péremption de votre épreuve théorique, à condition qu'une faute lui soit imputable.

Cette question repose notamment sur la confiance entre les parties. En cas d'abus manifeste et objectif, vous pouvez en informer les services de la préfecture.

Conseil. Pour évaluer votre progression, il est important de bien remplir le livret d'apprentissage à chaque leçon et, pour le formateur, de remplir la fiche de suivi de formation. En cas de contestation sur la progression, l'élève ou son représentant peut demander à l'auto-école la communication de ce document.

L'auto-école vous facture des frais d'examen alors que vous ne vous y êtes pas présenté

L'auto-école peut vous facturer les frais d'examen (ou ne pas vous les rembourser, ou ne pas les reporter sur un autre examen), si vous ne l'avez pas prévenue dans les délais prévus au contrat.

Tel n'est cependant pas le cas si vous pouvez invoquer un motif légitime et le justifier. En effet, si votre contrat prévoit que l'élève *«devra en avertir le centre de formation au minimum 8 jours à l'avance sous peine de perdre les frais afférents à cette prestation [...] sauf cas de force majeure dûment constatée»*, cette clause est abusive dès lors qu'elle ne prévoit pas d'exception à la sanction financière. *«Le consommateur doit être en mesure de faire valoir un motif légitime»* et cela d'autant plus que le *«contrat ne prévoit aucune sanction financière ni dédommagement en cas d'annulation par le professionnel de la présentation à l'examen moins de 8 jours avant sans justifier d'un motif légitime»* (TGI Grenoble, 1er mars 2010 et 7 juin 2010).

Vous souhaitez changer d'auto-école, mais l'ancienne refuse de vous restituer votre dossier ou vous facture des frais

Remarques préliminaires sur le changement d'auto-école

Si vous pouvez décider à tout moment de changer d'auto-école, quelques précautions sont à prendre :

– prenez connaissance des modalités de rupture et de résiliation du contrat ainsi que des modalités financières qui s'y rattachent;

– si vous avez opté pour la formule « conduite accompagnée », les différentes étapes de la formation peuvent être exceptionnellement effectuées dans plusieurs établissements distincts situés dans un ou plusieurs départements, dans les cas suivants : cessation d'activité de l'établissement, changement de résidence du souscripteur ou de l'élève, cas de motif légitime.

Dans les autres cas, le changement d'auto-école n'est pas interdit, mais il est fortement déconseillé pour des raisons de suivi pédagogique. Référez-vous au contrat pour envisager les modalités de résiliation et prenez contact avec l'assureur pour obtenir son accord avant le changement.

NB. Il peut être difficile de trouver une nouvelle auto-école. Vous allez en effet prendre moins de leçons de conduite qu'un débutant, tout en prenant une place à l'examen. Si cela vous est possible, assurez-vous de trouver un nouvel établissement avant de résilier votre inscription.

La nouvelle auto-école pourra vous demander des frais d'inscription. Renseignez-vous sur les tarifs et les délais de présentation au permis.

L'auto-école refuse de vous restituer votre dossier

Pour vous inscrire dans une nouvelle auto-école, vous devez demander à l'ancien prestataire de vous remettre votre dossier personnel (la fiche de suivi et le formulaire d'inscription à l'examen du permis, dit « document 02 »).

S'il refuse, insistez sur le fait que ce dossier vous appartient. Mettez-le en demeure de vous le restituer, par courrier recommandé avec avis de réception. En cas de refus, contactez la préfecture.

Le fait pour une auto-école de refuser de restituer le dossier peut être sanctionné par des dommages-intérêts pour rétention abusive (TI Fontainebleau, 12 mai 1980, *Consommateurs Actualité* nº 279, 13 mars 1981), à condition de prouver un préjudice résultant de cette rétention (par exemple, impossibilité de passer le permis de conduire en vue d'obtenir un emploi nécessitant un véhicule).

L'auto-école vous facture des frais pour retirer votre dossier

Si l'auto-école vous a informé avant la conclusion du contrat de frais éventuels de transfert et si de telles modalités financières sont prévues dans le contrat, elle peut vous demander de régler des frais. À défaut, vous pouvez contester les devoir.

Vous pourrez saisir la direction départementale chargée de la protection des populations (voir <www.economie.gouv.fr/dgccrf/Liste-des-directions-departementales-de-la-protect>) pour manquement à l'obligation d'information sur les prix.

Bon à savoir. La clause qui a pour objet ou pour effet *«de prévoir une facturation de frais administratifs de restitution du dossier à l'élève sans en justifier la nécessité et le montant»* est considérée comme abusive, dès lors que le fait de ne pas *«préciser la prestation effectuée par l'établissement d'enseignement à ce titre est de nature à créer une rémunération sans contrepartie»* (recommandation CCA nº 05/03, 6°).

Si l'auto-école ne vous apporte pas de justifications sur la nécessité et le montant de frais particulièrement élevés, vous pourriez invoquer devant le juge cette recommandation pour demander le remboursement des frais anormalement élevés et non justifiés.

L'auto-école veut résilier le contrat en invoquant un non-respect du règlement intérieur

L'auto-école invoque une clause du contrat lui permettant de résilier *«en cas de comportement du candidat contraire au règlement intérieur de l'établissement»*. Une telle clause est illicite, donc non écrite, notamment parce qu'elle *«se réfère à un règlement intérieur dont il n'est pas démontré la communication et la connaissance par le consommateur»* (article R. 132-1, 1° du code de la consommation). En outre, la clause ne précise ni les conditions, ni les formes de la résiliation à l'initiative de l'établissement, contrairement à l'article R. 213-3 § 8 du code de la route.

Vous pouvez donc contester cette position en invoquant le caractère illicite de la clause du contrat, d'abord par oral puis, en cas de refus, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en mettant l'établissement en demeure de poursuivre l'exécution du contrat, sous peine d'engager sa responsabilité contractuelle.

L'auto-école veut conserver toutes les sommes versées dans le cadre d'un forfait

Rappel. Le contrat que vous avez signé avec l'auto-école doit comporter les conditions de résiliation et les modalités financières qui s'y rattachent.

Si le contrat comporte une clause permettant à l'établissement de conserver l'intégralité des sommes versées en cas de changement de prestataire, une telle clause est abusive si ce changement était justifié par l'inexécution totale ou partielle du contrat par l'auto-école, ou en cas de motif légitime dûment prouvé. La notion de motif légitime n'est pas clairement définie et il n'existe pas de liste. Il peut s'agir d'une mutation, d'un changement de lieu de scolarité... En bref, il s'agit d'un événement imprévisible lors de la souscription du contrat et qui en empêche sa poursuite.

Si l'auto-école refuse de prendre en considération votre cas, il vous reste à saisir la juridiction de proximité du lieu du siège de l'établissement pour demander la résiliation du contrat et obtenir le remboursement des sommes correspondant aux prestations non consommées ; en invoquant le caractère abusif de la clause incriminée.

Si, au contraire, vous changez d'auto-école pour un motif non légitime et sans faute de l'auto-école, la clause sera applicable. En pratique, à moins d'un arrangement amiable, l'auto-école n'est pas tenue de rembourser la partie non consommée de ce forfait.

À noter. La clause qui dispose que *« en cas de rupture du contrat de formation par l'élève ou par l'auto-école, toute somme versée à l'établissement ne pourra être réclamée par la suite »* est contraire aux articles R. 132-1, 9° et R. 132-2, 2° et 3° du code de la consommation, dans la mesure où elle permet au professionnel de conserver l'ensemble des sommes versées par l'élève, quels que soient l'auteur de la résiliation et son motif.

En résumé. Si vous estimez avoir une bonne raison pour résilier, vous l'exposerez par oral puis par écrit, accompagnée de vos justificatifs à l'auto-école. Si celle-ci refuse de vous restituer une partie du forfait, il reviendra à un tribunal de trancher.

L'auto-école vous réclame un paiement, mais vous contestez devoir la somme

L'auto-école prétend que vous lui devez des leçons et vous réclame un paiement. C'est à elle de prouver qu'elle vous a bien presté ces leçons (article 1315 alinéa 1 du code civil). Contestez votre engagement en rappelant ce texte. La fiche de suivi de formation et le livret d'apprentissage seront utiles pour vérifier le bien-fondé de cette demande. En revanche, si c'est vous qui prétendez avoir réglé lesdites leçons, c'est à vous de le prouver (par tous moyens tels qu'un reçu, votre relevé de compte bancaire, etc.).

Bon à savoir. Un paiement peut être réclamé pendant un délai de deux ans (article L. 137-2 du code de la consommation).

Votre auto-école a été mise en liquidation judiciaire

Votre auto-école faisant l'objet d'une procédure collective, vous devenez créancier de celle-ci. Vous devez alors déclarer votre créance auprès du représentant des créanciers, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception en joignant les justificatifs (modèle disponible gratuitement, notamment sur <www.greffe-tc-paris.fr>). Vous devrez préciser la créance des sommes réclamées (inscription, souscription d'un forfait).

À noter. Pour les candidats mineurs, la déclaration doit être faite par le représentant légal, qui indique ses coordonnées.

En pratique, vous aurez peu de chances de récupérer les sommes versées, car un certain nombre de créanciers sont prioritaires, tels que les salariés. Toutefois, si l'auto-école a souscrit une garantie financière, adressez-vous au garant.

Pour obtenir des informations sur la procédure, vous pouvez vous déplacer auprès du greffe du tribunal de commerce dans le ressort duquel se situe l'auto-école, ou consulter un site web tel que <www.infogreffe.fr> (consultation payante).

Si le responsable de l'auto-école a poursuivi l'exploitation de sa société alors que celle-ci était en cessation de paiement, qu'il n'a pas « déposé le bilan » et a continué à enregistrer des contrats, tout en sachant qu'il ne pourra pas les honorer, afin de se refaire une trésorerie, il est passible de poursuites pour escroquerie (CA Nancy ch. corr., 25 mai 1999, n° 99/00075).

Attention. En cas de conduite accompagnée ou supervisée, informez par écrit votre compagnie d'assurances de la fermeture de l'auto-école. Demandez-lui de vous confirmer par écrit qu'elle garantirait un éventuel sinistre, malgré la difficulté rencontrée et dans l'attente de retrouver une auto-école.

Pour récupérer votre « dossier 02 » afin de vous inscrire dans un autre établissement, adressez-vous au liquidateur. En cas de difficulté, contactez le bureau de la circulation de la préfecture (service des auto-écoles).

Patricia Foucher

Où vous adresser ?

- Pour toute information sur le permis de conduire, la réglementation, la sécurité routière, les critères de choix d'une école de conduite : consultez le site <www.permis-de-conduire.gouv.fr> et le site de la Direction de la sécurité et de la circulation routière à l'adresse <www.securite-routiere.equipement.gouv.fr>.
- Pour tout problème pédagogique (qualité de l'enseignement...), pour non-remise d'un contrat, non-présentation à l'examen (quand les délais sont manifestement disproportionnés), pour mauvais entretien des véhicules ou pour non-conformité du local : à la préfecture, bureau de la circulation chargé des agréments d'auto-écoles et des autorisations d'enseigner.
- Pour tout problème relatif à l'affichage des prix, à l'information, aux pratiques commerciales déloyales ou à toute pratique commerciale vous paraissant contestable : à la direction départementale chargée de la protection des populations (voir <www.economie.gouv.fr/dgccrf/Liste-des-directions-departementales-de-la-protect>).
- Pour tout litige concernant l'interprétation du contrat, pour toute demande de conseil ou d'aide : à une association de consommateurs. Les coordonnées des associations nationales agréées sont publiées sur <www.conso.net/associations.htm>.